

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap manusia. Meningkatnya pengetahuan masyarakat dan taraf hidup masyarakat menjadikan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas kesehatan yang terus meningkat. Hal ini menjadikan kebutuhan masyarakat akan sarana pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Salah satu bagian dari sarana pelayanan kesehatan yang menjadi rujukan masyarakat adalah rumah sakit. (*Permenkes RI;2016*).

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, dalam rangka peningkatan mutu dan jangkauan pelayanan rumah sakit serta pengaturan hak dan kewajiban masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan. (*Permenkes RI;2016*).

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. (*Presiden RI;2023*). Setiap kegiatan dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat. Banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan bermutu memaksa Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. (*Masyarakat JK;2017*).

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang diwajibkan untuk memenuhi Standar Pelayanan Masyarakat. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. (*Permenkes RI;2016*).

Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di Rumah Sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang. Waktu tunggu pelayanan obat adalah waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat. Berdasarkan Menteri Kesehatan, standar pelayanan waktu tunggu obat jadi adalah ≤ 30 menit, sedangkan standar waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah ≤ 60 menit. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan resep obat racikan karena pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses peracikan. (*Jurnal Kedokteran dan Kesehatan ;2023*).

Waktu tunggu pelayanan obat menjadi salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasan pasien apabila waktu tunggu lama, karena akan menyebabkan kenyamanan pasien berkurang, sehingga dalam hal ini penting untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan resep obat dengan delay waktu dan jumlah resep yang dilayani Di Poliklinik Rawat Jalan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Mary Cileungsi Hijau. Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap waktu tunggu resep adalah sumber daya manusia (jumlah SDM, keterampilan dan pengetahuan tentang obat, sarana dan prasarana (sistem komputerisasi, alat panggil nomor antrian, delay, mesin sealing, dan luas ruang pelayanan), serta kebijakan (standar prosedur operasional dan formularium). (*Masyarakat JK;2017*).

Berdasarkan latar belakang di atas tentang Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Poliklinik Rawat Jalan pada Instalasi Farmasi RS Mary Cileungsi Hijau, maka penulis tertarik untuk melakukan analisa waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di RS Mary Cileungsi Hijau periode Januari-Februari 2025 yang dimulai dari penginputan resep sampai dengan obat akan diserahkan kepada pasien atau keluarga pasien.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka rumusan masalah yang dapat dipaparkan yaitu: Berapa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di RS Mary Cileungsi Hijau periode Januari-Februari 2025.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mendapatkan data waktu tunggu pelayanan resep bagi pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RS Mary Cileungsi Hijau bulan Januari-Februari 2025.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi Peneliti

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis dalam mengevaluasi suatu masalah terkait dengan waktu tunggu pelayanan resep sehingga dapat diterapkan di tempat kerja

2. Manfaat bagi Instansi

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan positif bagi RS Mary Cileungsi Hijau untuk melakukan langkah-langkah perbaikan dalam meningkatkan pelayanan terhadap pasien.

3. Manfaat bagi Akademik

Sebagai bahan bacaan dan literatur serta dapat menjadi acuan dalam pengembangan penelitian mengenai pelayanan resep pasien rawat jalan.

4. Manfaat bagi Pasien

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan terhadap waktu tunggu kepada pasien rawat jalan yang datang berobat di RS Mary Cileungsi Hijau dan mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien